

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING***

**(Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh:  
IKBAR WIBIADILA  
B200120195**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RESIKO, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
*MOBILE BANKING***

**(Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)**

**SKRIPSI**


Oleh:

**IKBAR WIBIADILA**

**B200120195**

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

  
(Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Ak)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RESIKO, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*  
(Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

**IKBAR WIBIADILA**

**B200120195**




Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 23 April 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji :

1. Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Ak (  )  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Rina Trisnawati, Ak, M.Si, Ph.D (  )  
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Dra. Mujiyati, M.Si (  )  
(Anggota 2 Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Dr. Triyono, SE, M.Si**





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **IKBAR WIBIADILA**  
NIRM : **11.6.106.0230.50195**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RESIKO  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT  
NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING  
(Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang  
Solo**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **16 Maret 2016**

Yang membuat pernyataan,



**IKBAR WIBIADILA**



## **MOTTO**

“Barang siapa bertawakal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya”

**(QS.Ath-Thalaq: 3)**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan. Maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kamu berharap...”

**(Q.S.Alam Nasyrah: 6-8)**

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

**(Thomas Alva Edison)**

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

**(Nelson Mandela)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, hingga terselesaikan skripsi ini, sebuah karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah memberikan anugrah sepanjang hidupku, senantiasa mencurahkan nikmat serta hidayah-Nya dan memberikan kesempatan untuk terus belajar dan berusaha.
2. Ayahanda dan Ibunda yang tercinta. Tidak ada untaian kata yang sanggup aku ungkapkan betapa besar pengorbanan yang tiada lekang, keikhlasan, semangat yang terus engkau berikan untukku serta doa yang engkau panjatkan untukku dan kasih sayang yang telah engkau berikan untukku.
3. Kedua kakak dan adikku tersayang, terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan untukku.
4. Teman-temanku yang tersayang, terima kasih untuk semangat, perhatian dan motivasi yang kalian berikan untukku. Semoga kelak kita bisa menggapai kesuksesan bersama.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan berkah-Nya yang tiada terbatas dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING***” (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo). Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Banyak pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah Azza Wa Jalla** yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya dan segala petunjuk, kekuatan dan kemudahan untuk semuanya.
2. **Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. **Bapak Dr. Zulfikar, SE, M.Si** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Surakarta.

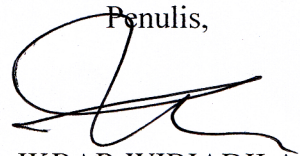


4. **Bapak Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Ak** selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bimbingan, waktu, dan saran sehingga skripsi ini dapat menyelesaikan skripsi ini
5. **Bapak Fauzan SE, M.Si.** selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang turut membantu dalam kelancaran perkuliahan.
8. Kedua orang tuaku yang tercinta (Bapak Sumpeno dan Ibu Titik Yulianti) yang telah memberikan banyak dorongan, kasih sayang, saran, masukan, nasehat dan doa yang tak pernah putus sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan penuh semangat.
9. Kakakku dan adikku tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan hiburan kepada penulis sehingga dapat tetap semangat menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan (Ica, Adel, Widya, Arshad, Bintang, Agung) yang telah memberi semangat dan banyak bantuan dalam penyelesaian skripsi.
11. Teman-teman kelas E dan Keluarga Mahasiswa Akuntansi yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian skripsi.
12. Seluruh responden atas waktu yang diberikan untuk mengisi kuesioner penelitian dalam penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

***Wassalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh***

Surakarta, 16 Maret 2016

Penulis,  
  
IKBAR WIBIADILA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Tinjauan Literatur .....	13



1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> .....	13
2. Mobile Banking .....	15
3. Minat Menggunakan Mobile Banking .....	17
4. Kegunaan .....	19
5. Kemudahan.....	21
6. Resiko.....	22
7. Kualitas Layanan.....	23
B. Bank Mandiri.....	24
C. Penelitian Terdahulu.....	25
D. Pengembangan Hipotesis.....	30
E. Rerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
A. Ruang Lingkup Peneltian.....	35
B. Populasi dan Sampel .....	35
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
1. Variabel Dependen .....	37
a. Minat Penggunaan Internet Banking.....	37
2. Variabel Independen.....	38
a. Kegunaan.....	38
b. Kemudahan.....	39
c. Resiko.....	39
d. Kualitas Layanan.....	40
D. Pengujian Kualitas Data.....	41

1. Pengujian Validitas.....	41
2. Pengujian Reliabilitas.....	42
E. Uji Asumsi Klasik.....	42
1. Uji Normalitas Data.....	42
2. Uji Multikolinearitas.....	43
3. Uji Heterokedastisitas.....	43
F. Uji Hipotesis.....	44
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	44
2. Uji Statistik F.....	45
3. Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	46
4. Uji Statistik t.....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	49
B. Deskripsi Data.....	50
C. Analisis Data.....	53
1. Hasil Uji Instrumen Data.....	53
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
3. Hasil Uji Hipotesis.....	60
D. Pembahasan .....	66
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Keterbatasan Penelitian.....	71
C. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV. 1 Rincian Jumlah dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	50
Tabel IV. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel IV. 3 Karakteristik Umur Responden.....	51
Tabel IV. 4 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden.....	52
Tabel IV. 5 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden.....	52
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Kegunaan.....	54
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas Kemudahan.....	54
Tabel IV. 8 Hasil Uji Validitas Resiko.....	55
Tabel IV. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	56
Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan Mobile Banking...	56
Tabel IV. 11 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	57
Tabel IV. 12 Hasil Uji Normalitas Data.....	58
Tabel IV. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel IV. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60
Tabel IV. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
Tabel IV. 16 Hasil Uji F.....	62
Tabel IV. 17 Hasil Uji $R^2$ .....	63
Tabel IV. 18 Hasil Uji t.....	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1   Gambar TAM.....	14
Gambar II.2   Gambar Rerangka Berfikir.....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kegunaan

LAMPIRAN 3 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kemudahan

LAMPIRAN 4 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Resiko

LAMPIRAN 5 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

LAMPIRAN 6 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Minat Menggunakan Mobile  
Banking

LAMPIRAN 7: Uji Normalitas

LAMPIRAN 8: Uji Multikolinearitas

LAMPIRAN 9: Uji Heterokedastisitas

LAMPIRAN 10: Uji regresi linear berganda, Uji t, Uji F dan  $R^2$

LAMPIRAN 11: Tabulasi Kuesioner

LAMPIRAN 12: Tabel T, tabel F dan tabel r product moment



## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan layanan *mobile banking* dengan memodifikasi model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri di Solo. Data yang digunakan dalam penelitian menggunakan kuesioner. Metode pengambilan sampel dengan cara metode *accidental*. Jumlah sampel yang terkumpul sebanyak 60 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil analisis untuk model ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini berarti bahwa minat untuk menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** *Technology Acceptance Model* (TAM), kegunaan, kemudahan, resiko, kualitas layanan, minat dan *mobile banking*.

## **ABSTRACT**

*This study purposes to examine the factors that influence intention to use mobile banking services by modified a model of Technology Acceptance Model (TAM) developed by Davis in 1989. The population used in this study are all customers of the Bank Mandiri in Solo. Data collection was performed using a questionnaire. The sampling method using accidental method. The total sample collected as many as 60 customers. Analysis technique in this study was multiple linear regression analysis. Result shows that the construct usefulness, ease of use, risk, and service quality affect the intention to use mobile banking. This means that the intention to use mobile banking is influenced by the usefulness, ease of use, risk, and service quality.*

**Keywords:** *Technology Acceptance Model (TAM), usefulness, ease of use, risk, service quality, intention and mobile banking.*